

## DAFTAR PUSTAKA

- Adi Kuswanto, 2010, Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Danamon Jakarta, *Jurnal Ekonomi Bisnis No. 2 Vol 14, 2010*.
- Ahmad Bari dan Budhi Satrio, 2014, Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Berbelanja di Cak- Cuk Surabaya, *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen Vol. 3 No. 12 (2014)*.
- Arikunto, Suharsimi. 2011, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Edisi IV, Rineka Cipta, Jakarta.
- Atmawati, R dan M, Wahyudin, 2007, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departement Store di Solo Grand Mall, *Jurnal Daya Saing, Program MM-UMS, Surakarta*.
- Charles W. Lamb, Joseph F. Hair, Carl Mcdaniel, 2011, *Pemasaran*, Salemba Empat, Jakarta.
- Eko Supri Yadi, 2015, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Family Fitness di Samarinda, *eJournal Ilmu Administrasi Bisnis, 2015, 3 (1): 217-230, ISSN 2355-5408*.
- Freddy, Rangkuti. 2006, *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Ferdinand, Augusty, 2006, *Metode Penelitian Manajemen*, Edisi 2, BP. Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hanif Mauludin, 2004, Essay: *Analisis Kualitas Pelayanan, Pengaruhnya terhadap Citra (Image) Rumah Sakit*.
- Kotler, Philip, 2009, *Manajemen Pemasaran, (Terjemahan) Jilid 9*. PT. Prehallindo, Jakarta.
- Kotler, Philip., dan Gary Armstrong, dialihbahasakan oleh Alexander Sindoro, 2009, *Dasar-Dasar Pemasaran*, Edisi 12, Jilid 2, PT. Indeks Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani, 2006, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Kedua, Salemba Empat, Jakarta.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry LL, 2007, *Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Future Research. Journal of Marketing*.

- Rochyan Ridlo Rien Rizqy, Moh. Mukeri Warso, Aziz Fathoni, 2016, Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Konsumen PT. Graha Service Indonesia Cabang Semarang), *Journal Of Management, Volume 2 No.2 Maret 2016*.
- Sugiyono, 2010, *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan Kesembilan, Alfabeta Bandung.
- Supranto, J. 2006, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, cet. III, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2008, *Strategi Pemasaran*, Edisi Pertama, Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, Candra Yanto, Diana, Anastasia, 2009, *Marketing Scales*, Edisi Pertama, Andi Offset, Yogyakarta.
- Tri Hari Koestanto dan Tri Yuniati, 2014, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bank Jatim Cabang Klampis Surabaya, *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen Vol. 3 No. 10 (2014)*.
- Zeithaml, Valarie, Bitner & Gremler, 2009, *Services Marketing-Integrating Customer Focus Across the Firm*, McGraw Hill, New York.
- Zulian, Yamit, 2010, *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*, Vol. Edisi Pertama, EKONISIA, Yogyakarta.
- \_\_\_\_\_, 2015, *Pedoman Penyusunan Skripsi*, Fakultas Ekonomi, Universitas Muria Kudus.